

Brugerundersøgelse 2022

# Visitation

SUF Total 2022

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen

Københavns Kommune





## Indholdsfortegnelse

1. Introduktion .....	2
2. Læsevejledning .....	3
4. Resultatoverblik .....	4
5. Samlet udbytte og tilfredshed .....	6
6. Kontakten til visitator .....	11
7. Borger- og pårørendeinddragelse .....	15
8. Information .....	18
9. Metode .....	22
10. Profil af målgruppen .....	23

# 1. Introduktion

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen gennemfører årlige brugerundersøgelser med det formål at blive klogere på borgere, som har været i kontakt med visitationen. Formålet er, at få indblik i borgernes oplevelse og vurdering af kvalitet inden for en række udvalgte emner. Brugerundersøgelsen skal danne grundlag for at kunne arbejde målrettet med at udvikle og forbedre Sundheds- og Omsorgsforvaltningens tilbud til gavn for københavnere.

Brugerundersøgelsen viser brugernes besvarelser på spørgsmål inden for emnerne: samlet udbytte og tilfredshed, kontakten til visitator, borger- og pårørendeinddragelse og information.

Undersøgelsens målgruppe udgøres som udgangspunkt af et repræsentativt udsnit af borgere, som har været i kontakt med visitationen i Københavns Kommune. 2.221 borgere er inviteret til at deltage i undersøgelsen. 799 borgere har gennemført undersøgelsen.

Denne rapport præsenterer resultaterne af brugerundersøgelsen 2022 samlet og for de enkelte visitationsenheder, der fremgår af tabellen nedenfor. Antallet af besvarelser fra enheden fremgår ligeledes af tabellen. Summen af antal besvarelser kan variere på tværs af spørgsmål, da besvarelserne "Ved ikke" og "Ikke relevant" er frasorteret i figurerne samt at resultaterne er vægtet efter størrelsen på de enkelte enheder.

<b>Enhed</b>	<b>Antal besvarelser</b>
<b>SUF 2022</b>	<b>799</b>
Borgerindgang - Råd og Vejledning 2022	29
Støtte og Koordinering Nord 2022	96
Støtte og Koordinering Syd 2022	82
Udredning og Rehabilitering Nord 2022	317
Udredning og Rehabilitering Syd 2022	275
SUF 2021	796
SUF 2020	816

Brugerundersøgelsen er gennemført af Epinion P/S for Københavns Kommune, Sundheds- og Omsorgsforvaltningen (SUF). Sundheds- og Omsorgsforvaltningens brugerundersøgelser kan downloades på [www.kk.dk](http://www.kk.dk). Udover denne rapport er der udarbejdet en rapport med besvarelser for de to visitationsenheder i Københavns Kommune.

Henvendelser vedrørende undersøgelsen rettes til

**Tina Christensen,**

Afdeling for Evaluering,

Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune

## 2. Læsevejledning

Indledningsvist i rapporten vises alle spørgsmålene i undersøgelsen samlet i overblikfigurer, som gør det er muligt at sammenligne resultaterne på tværs af alle spørgsmål.

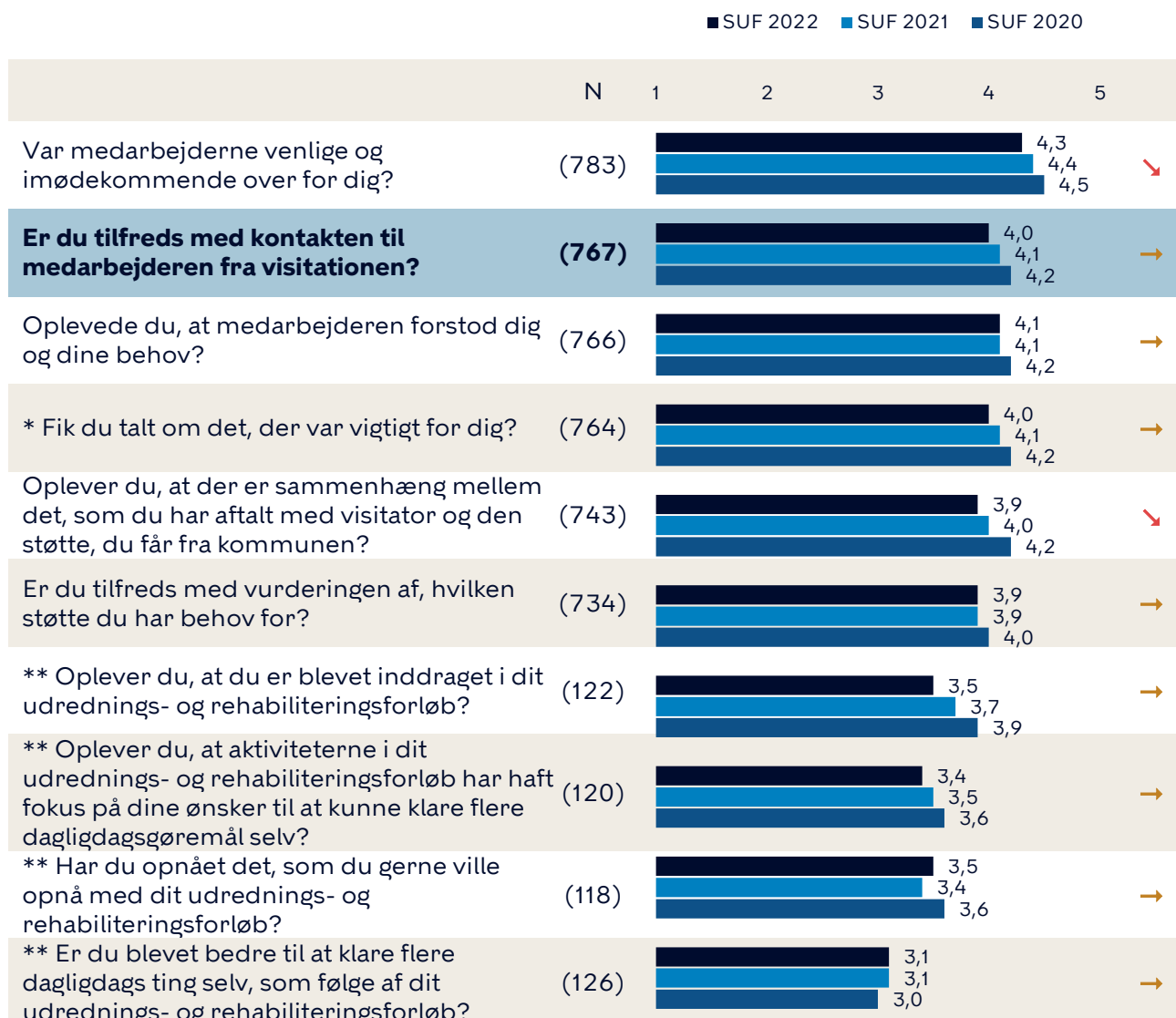
Efterfølgende vises resultaterne opdelt for hvert emne i brugerundersøgelsen. Brugerundersøgelsen indeholder følgende emner: samlet udbytte og tilfredshed, kontakten til visitator, borger- og pårørendeinddragelse, og information. I hvert emneafsnit vises resultaterne også fordelt på de enkelte visitationsenheder. Resultaterne som er baseret på under 10 besvarelser for den enkelte enhed, vises ikke.

Resultaterne fra brugerundersøgelser som denne bør aldrig stå alene. En brugerundersøgelse bør altid følges op af dialog om, hvorfor resultaterne ser ud, som de gør – hvad enten resultaterne er gode eller dårlige.

Denne rapport kan således anvendes til at identificere styrker og potentielle forbedringspunkter. Fastlæggelsen af hvorfor resultaterne er, som de er, og hvordan resultaterne kan fastholdes eller forbedres, bør ske i dialog mellem ledelse, medarbejdere, brugere og pårørende.

### 3. Resultatoverblik

**Figur 3.1: Spørgsmål besvaret på skalaen fra "Slet ikke" (1) til "I meget høj grad" (5).**



**Note:** Alle spørgsmål i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

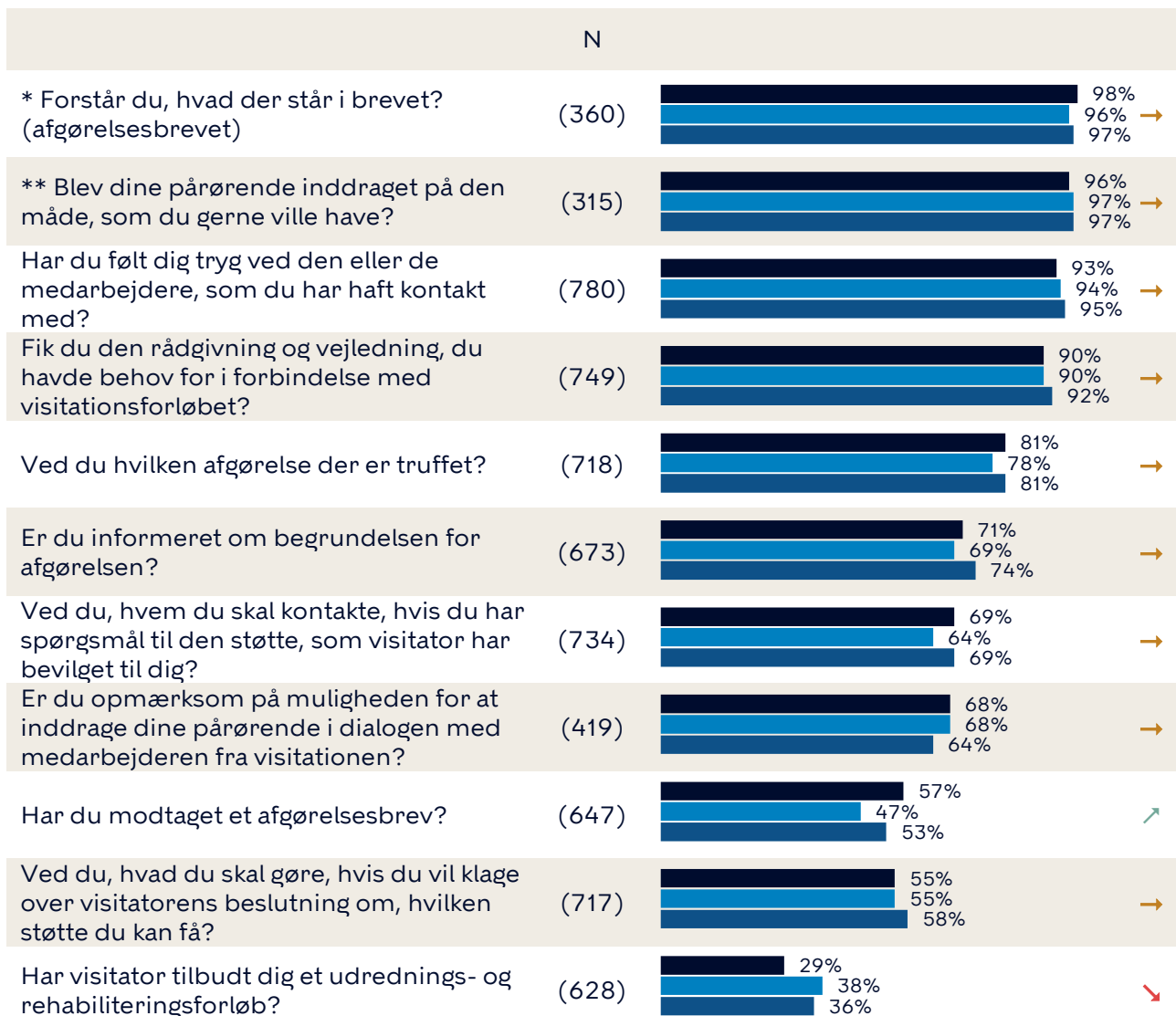
Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasorteret. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2022 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2021.

\* Spørgsmålet skal forstås med udgangspunkt i borgerens samlede kontakt med medarbejderen fra visitationen.

\*\* Spørgsmålet er kun blevet stillet til borgere, som har gennemgået et udrednings- og rehabiliteringsforløb.

**Figur 3.2: Spørgsmål besvaret med Ja eller Nej . Andel, som svarer 'Ja'.**

■ SUF 2022 ■ SUF 2021 ■ SUF 2020



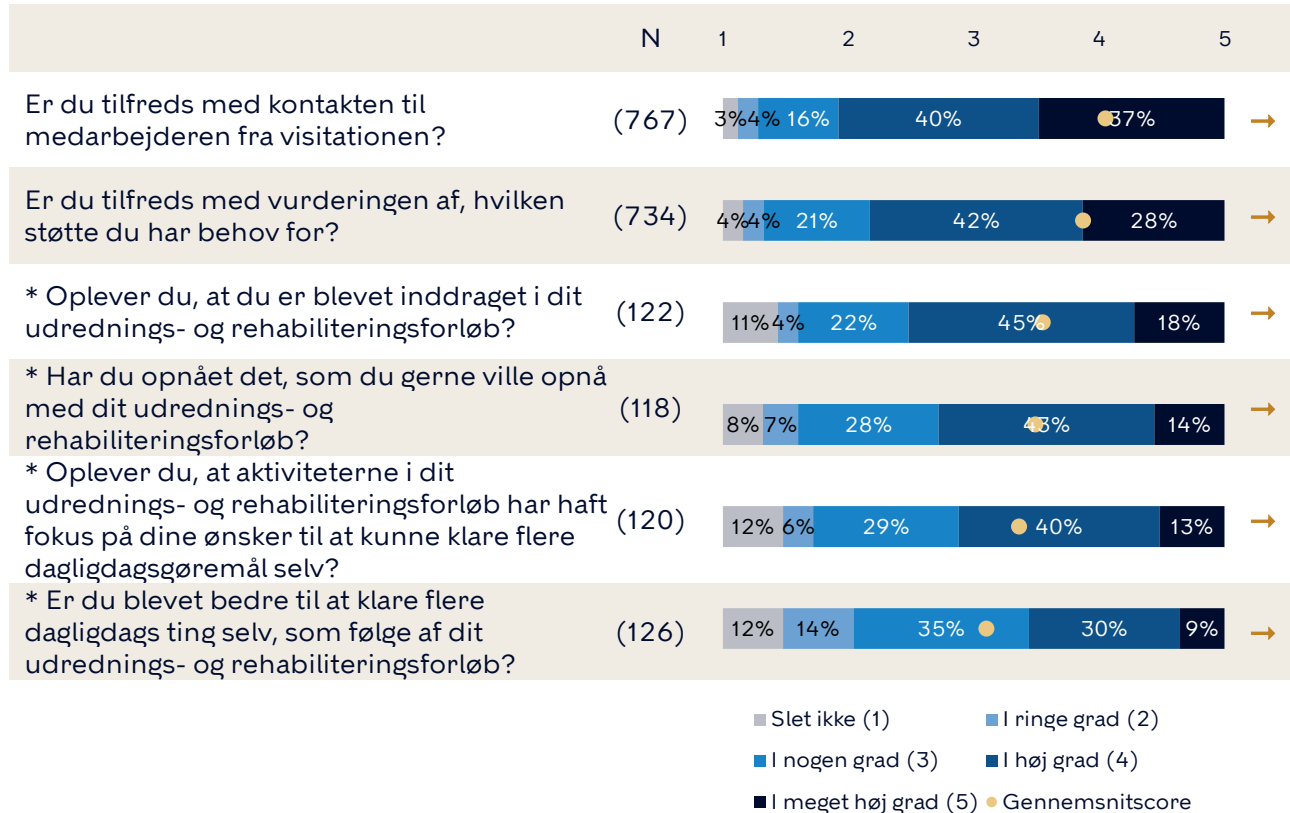
**Note:** Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2022 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2021.

\* Spørgsmålet er kun stillet til personer, som har modtaget et afgørelsesbrev.

\*\* Det er kun borgere, som har svaret, at deres pårørende var inddraget i forløbet, som har fået stillet dette spørgsmål.

## 4. Samlet udbytte og tilfredshed

**Figur 4.1: Spørgsmål besvaret på skalaen fra "Slet ikke" (1) til "I meget høj grad" (5).**



**Note:** Spørgsmålene i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er: Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasorteret. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2022 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2021.

\* Spørgsmålet er kun blevet stillet til borgere, som har gennemgået et udrednings- og rehabiliteringsforløb.

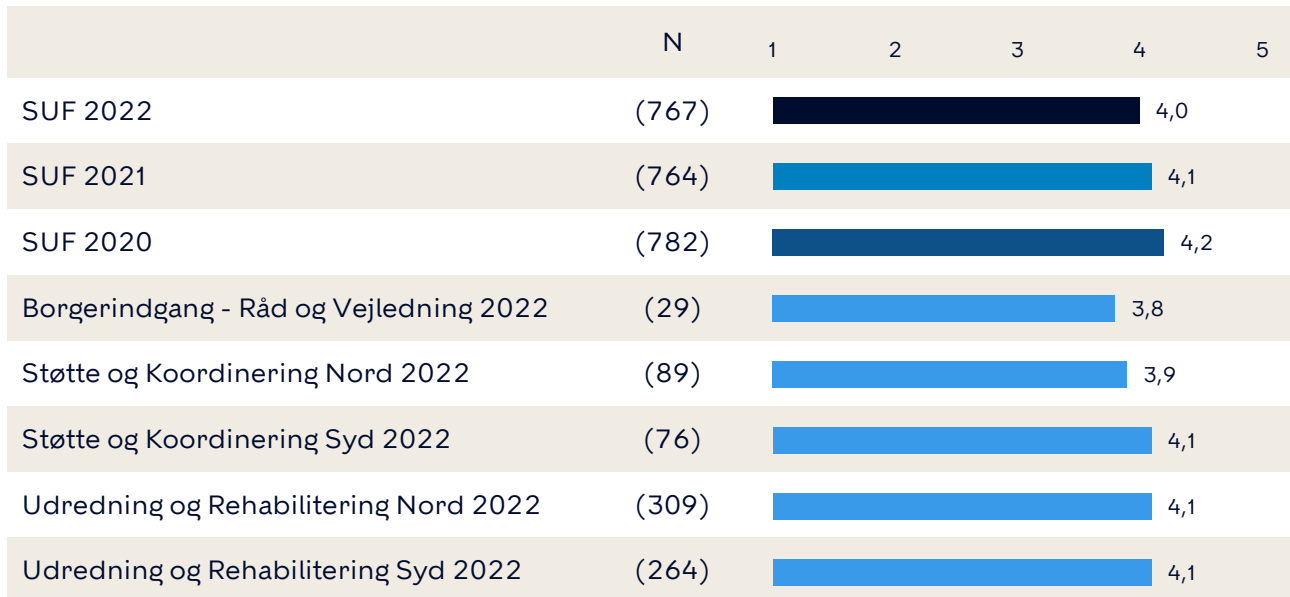
**Figur 4.2: Spørgsmål besvaret med Ja eller Nej . Andel, som svarer 'Ja'.**



**Note:** Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2022 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2021.

## Sammenligning på tværs af enheder

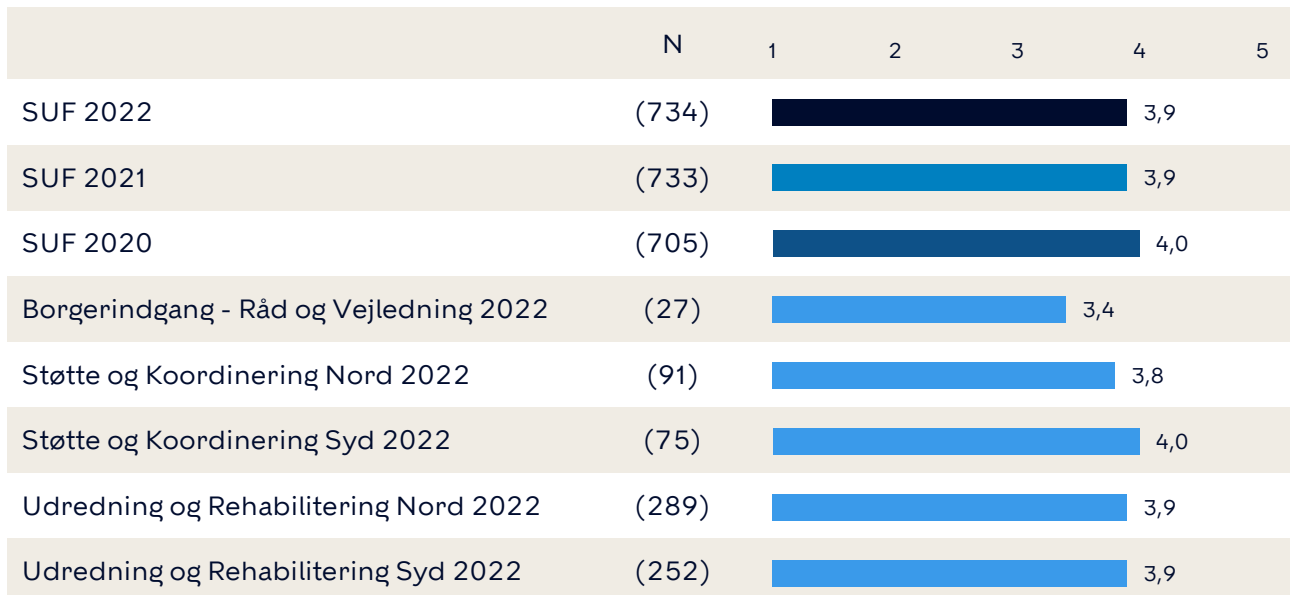
**Figur 4.3: Er du tilfreds med kontakten til medarbejderen fra visitationen?**



**Note:** Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasortet.

**Figur 4.4: Er du tilfreds med vurderingen af, hvilken støtte du har behov for?**



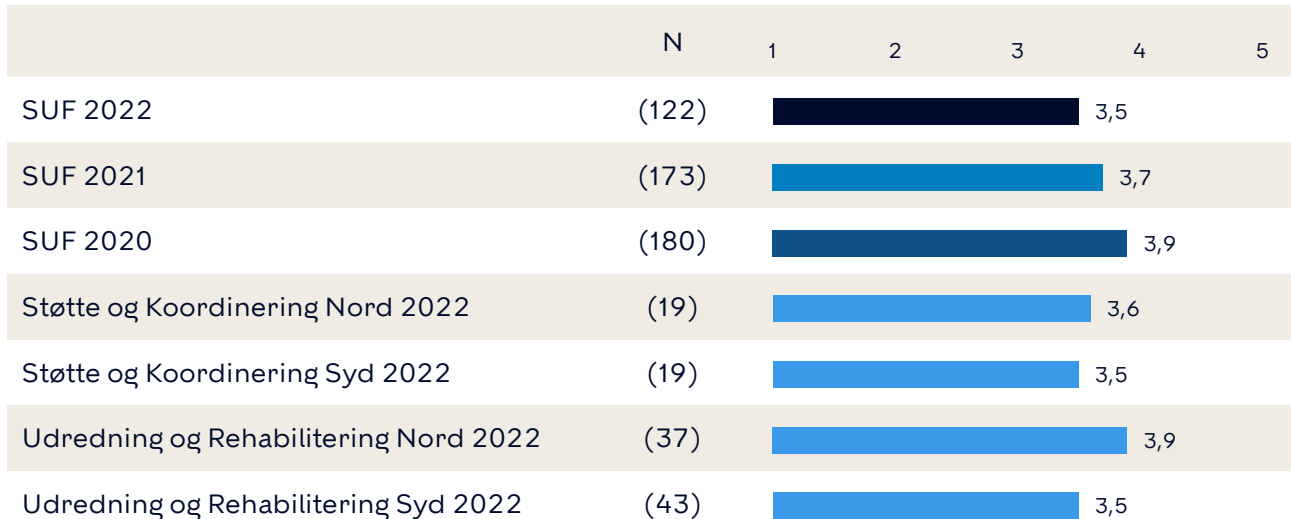
**Note:** Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasortet.



### Figur 4.5: Oplever du, at du er blevet inddraget i dit udrednings- og rehabiliteringsforløb?

Spørgsmålet er kun stillet til personer, som har fået tilbudt et udrednings- og rehabiliteringsforløb

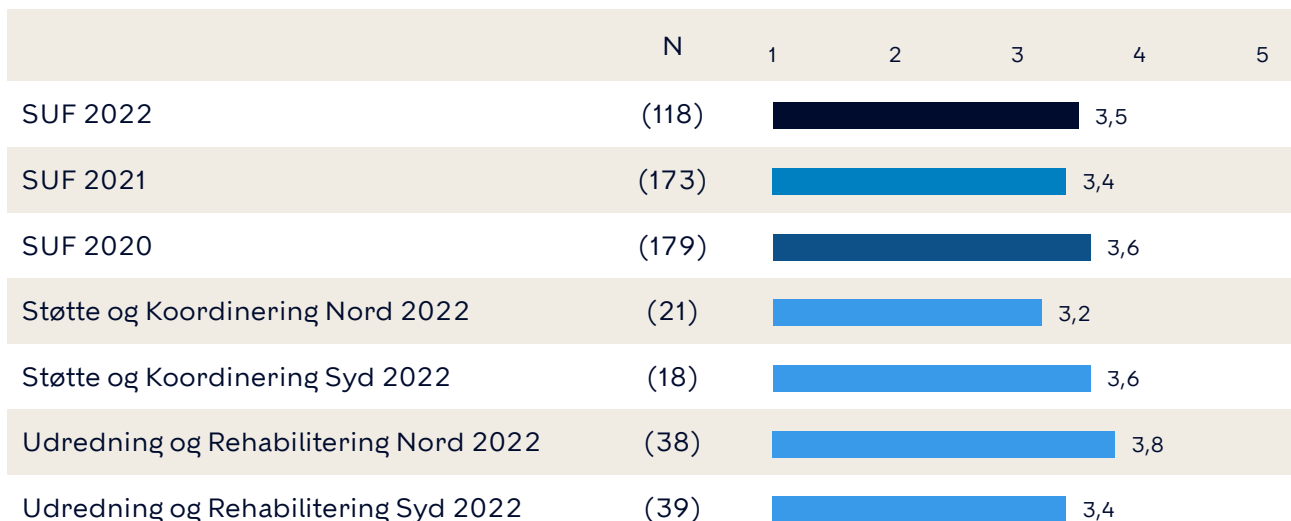


**Note:** Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasortet.

### Figur 4.6: Har du opnået det, som du gerne ville opnå med dit udrednings- og rehabiliteringsforløb?

Spørgsmålet er kun stillet til personer, som har fået tilbudt et udrednings- og rehabiliteringsforløb

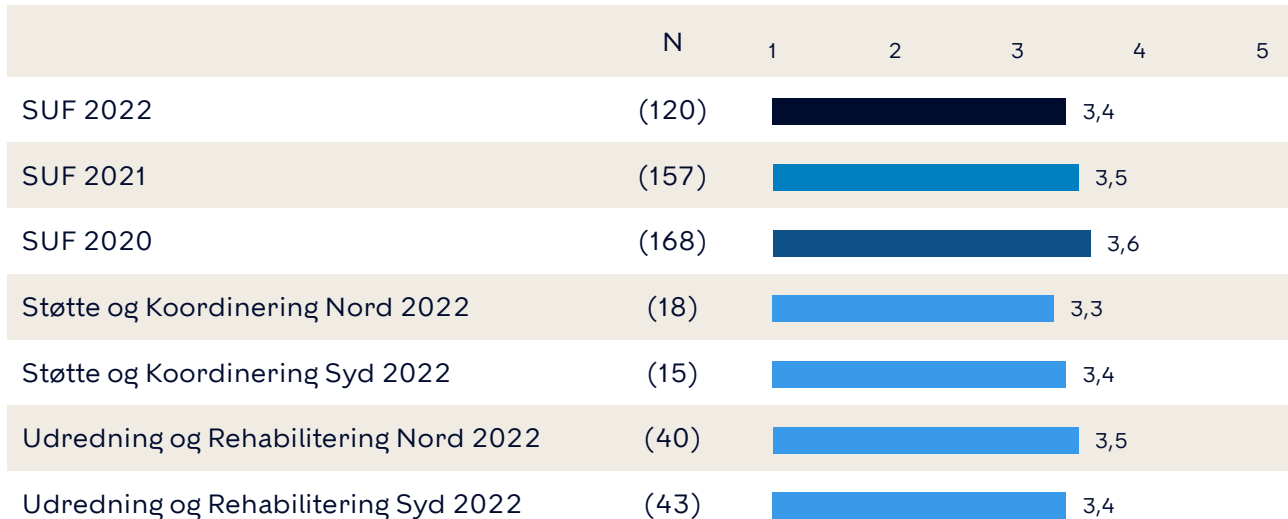


**Note:** Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasortet.

**Figur 4.7: Oplever du, at aktiviteterne i dit udrednings- og rehabiliteringsforløb har haft fokus på dine ønsker til at kunne klare flere dagligdagsøremål selv?**

Spørgsmålet er kun stillet til personer, som har fået tilbudt et udrednings- og rehabiliteringsforløb

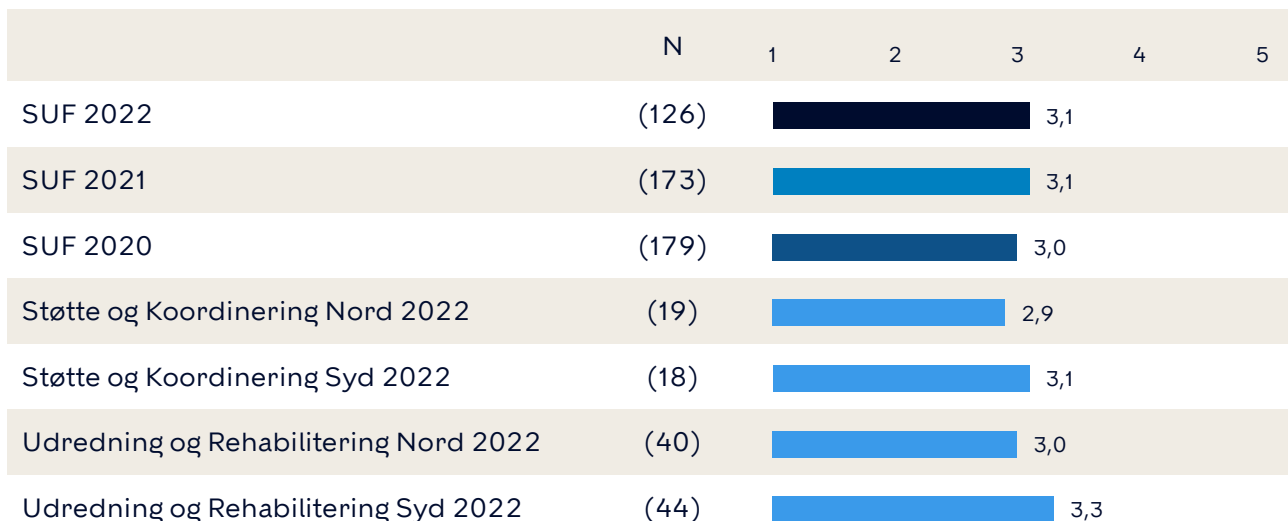


**Note:** Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasortet.

**Figur 4.8: Er du blevet bedre til at klare flere dagligdags ting selv, som følge af dit udrednings- og rehabiliteringsforløb?**

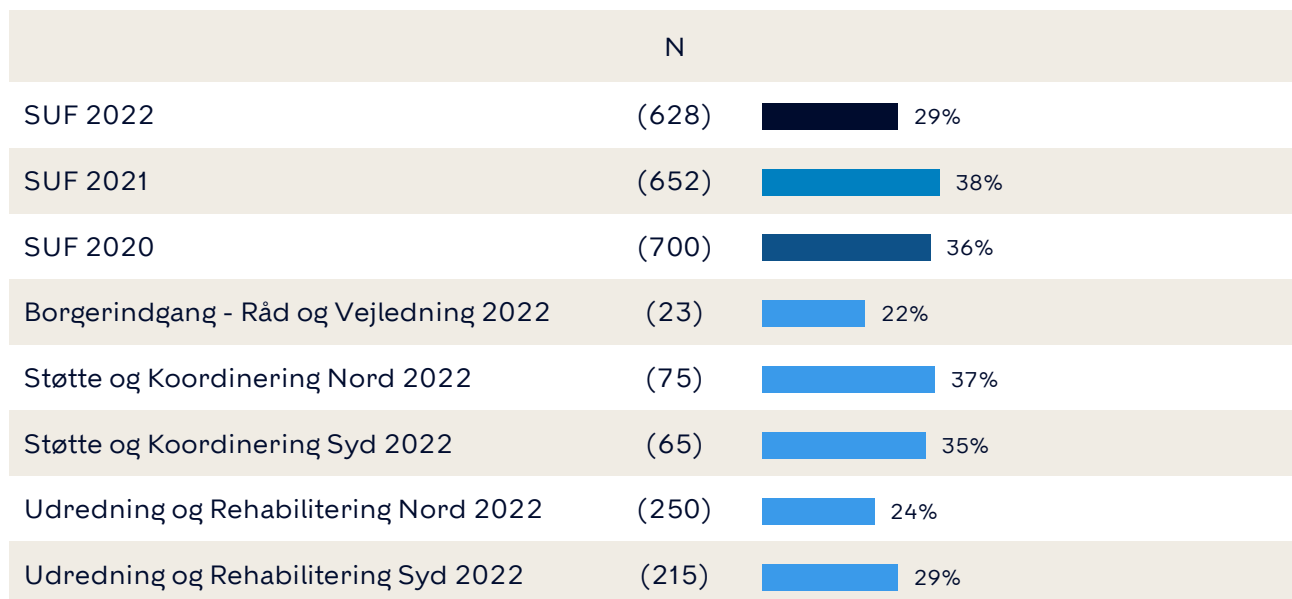
Spørgsmålet er kun stillet til personer, som har fået tilbudt et udrednings- og rehabiliteringsforløb



**Note:** Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasortet.

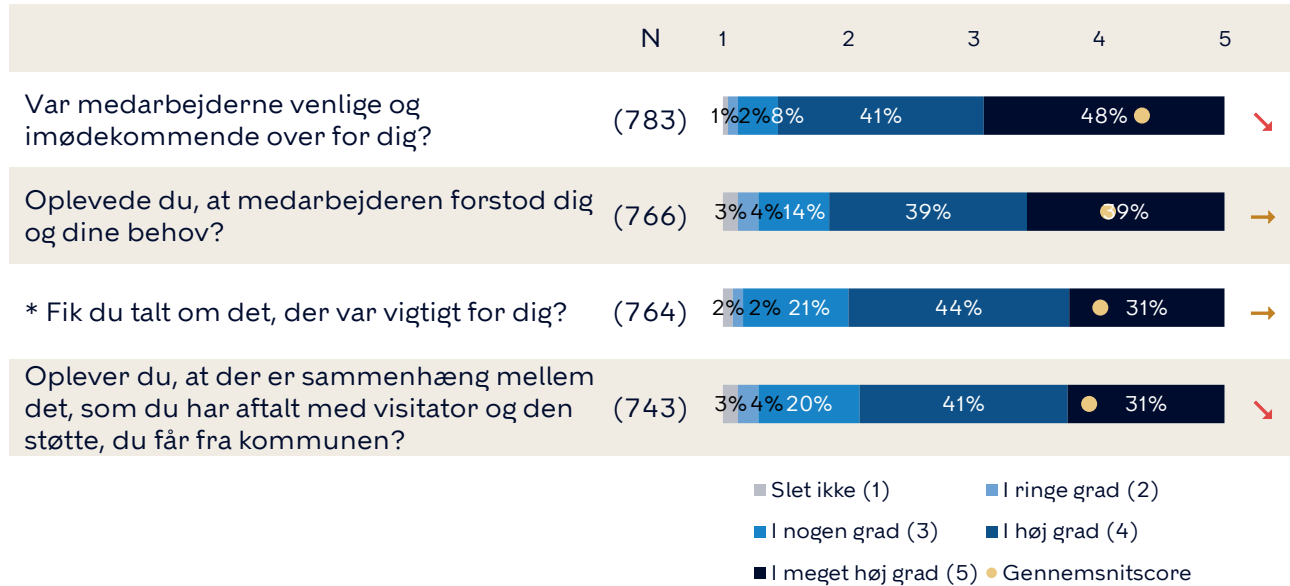
**Figur 4.9: Har visitator tilbudt dig et udrednings- og rehabiliteringsforløb?**



**Note:** Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret.

## 5. Kontakten til visitator

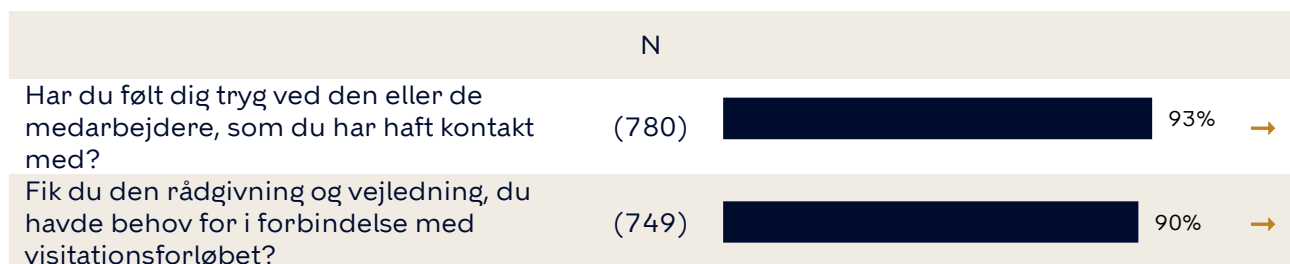
**Figur 5.1: Spørgsmål besvaret på skalaen fra "Slet ikke" (1) til "I meget høj grad" (5).**



**Note:** Spørgsmålene i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er: Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasorteret. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2022 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2021.

\* Spørgsmålet skal forstås med udgangspunkt i borgerens samlede kontakt med medarbejderen fra visitationen.

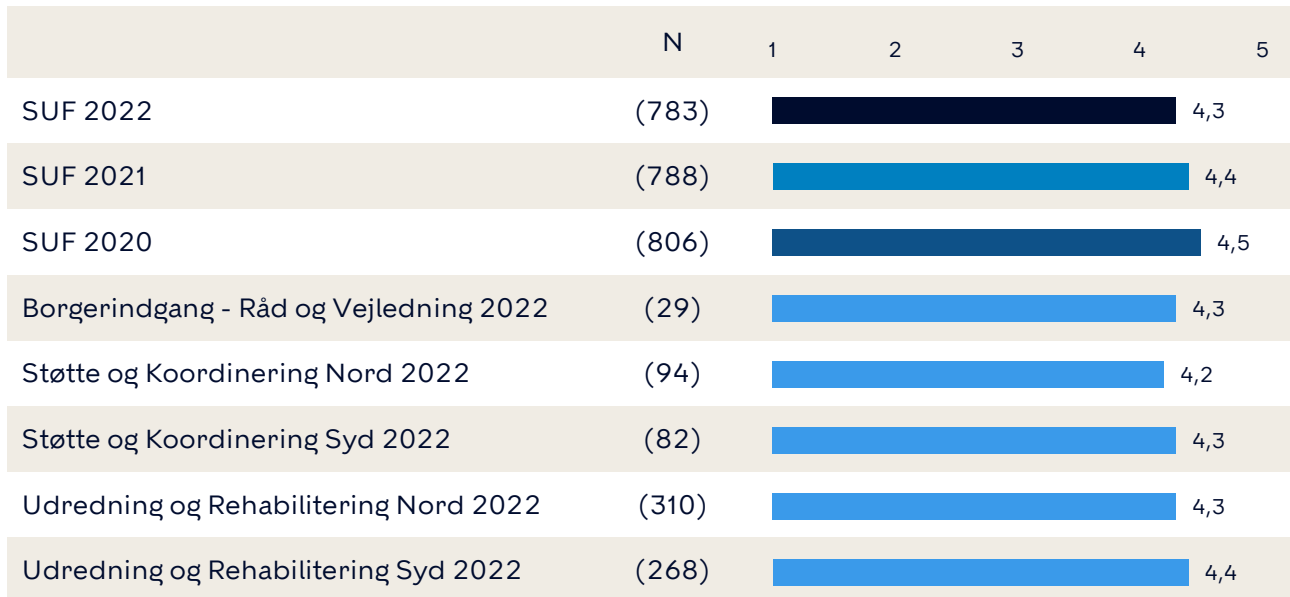
**Figur 5.2: Spørgsmål besvaret med Ja eller Nej . Andel, som svarer 'Ja'.**



**Note:** Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2022 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2021.

## Sammenligning på tværs af enheder

**Figur 5.3: Var medarbejderne venlige og imødekommende over for dig?**



**Note:** Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasortet.

**Figur 5.4: Oplevede du, at medarbejderen forstod dig og dine behov?**



**Note:** Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasortet.

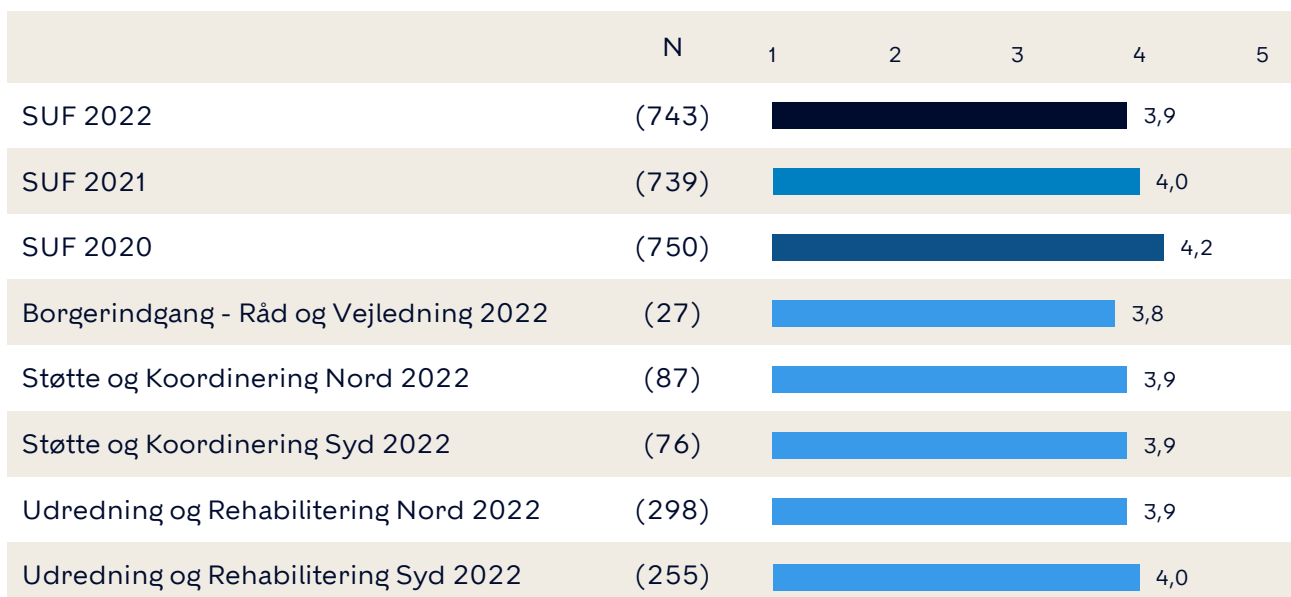
**Figur 5.5: Fik du talt om det, der var vigtigt for dig?**



**Note:** Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasortet.

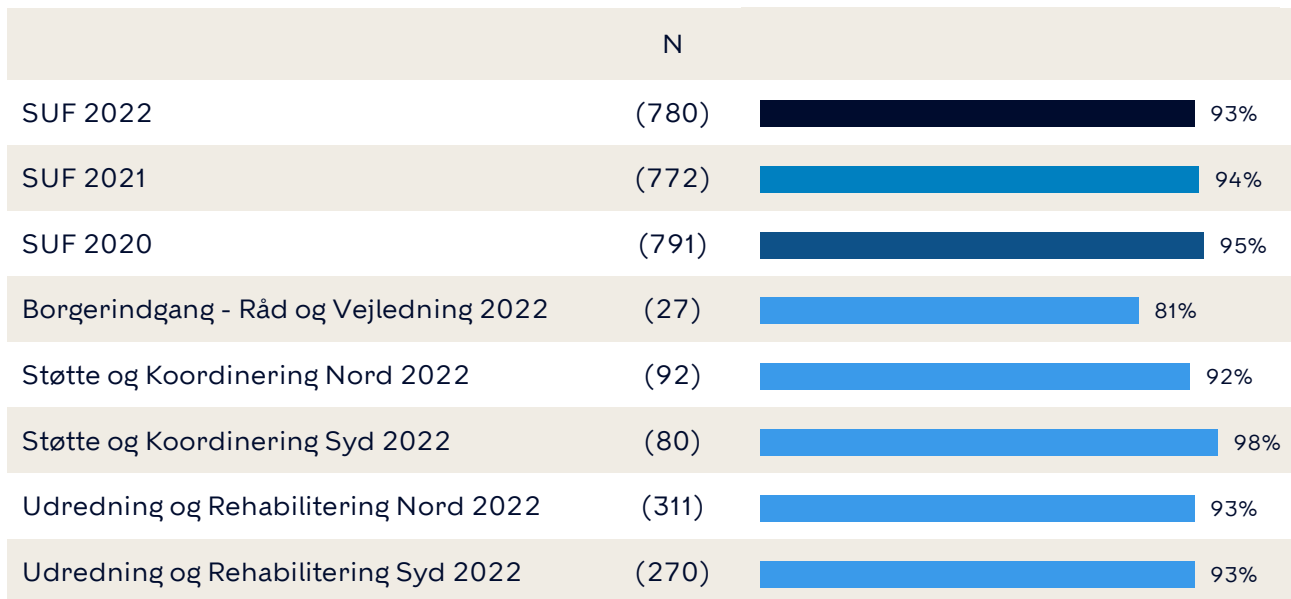
**Figur 5.6: Oplever du, at der er sammenhæng mellem det, som du har aftalt med visitator og den støtte, du får fra kommunen?**



**Note:** Spørgsmålet i figuren er indledt med "I hvilken grad..." og svarmulighederne er:

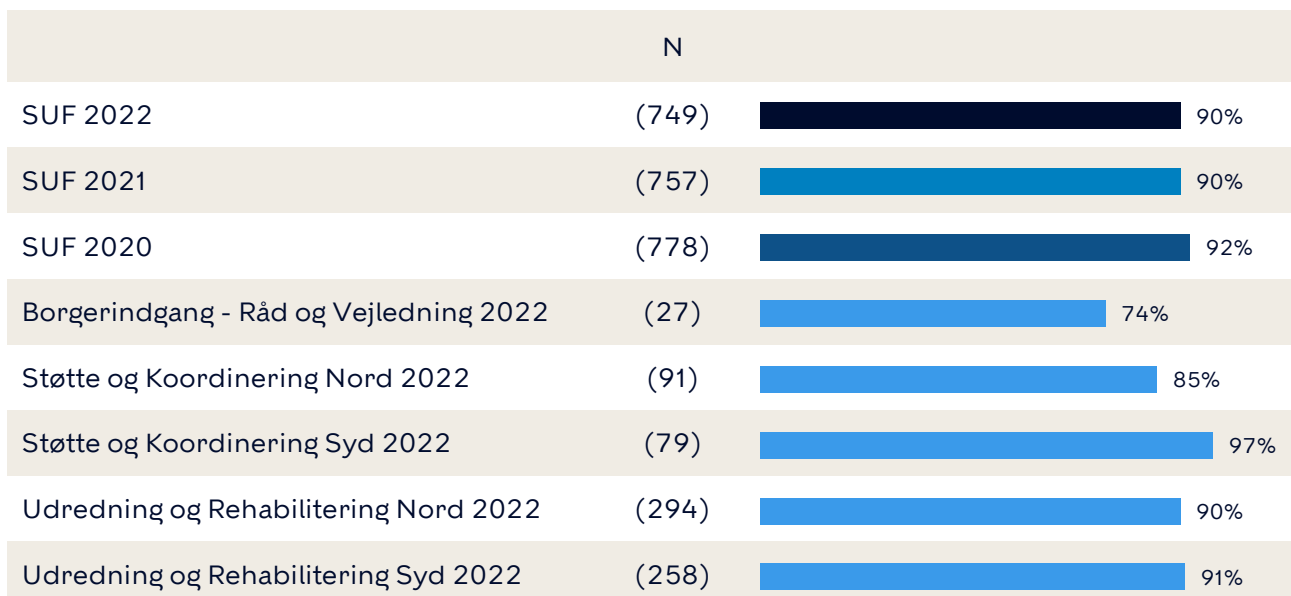
Slet ikke (1), I ringe grad (2), I nogen grad (3), I høj grad (4), I meget høj grad (5). I figuren er besvarelserne omregnet til en skala fra 1 til 5, hvor 5 er den mest positive score. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' eller 'Ikke relevant' er frasortet.

**Figur 5.7: Har du følt dig tryk ved den eller de medarbejdere, som du har haft kontakt med?**



**Note:** Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasortet.

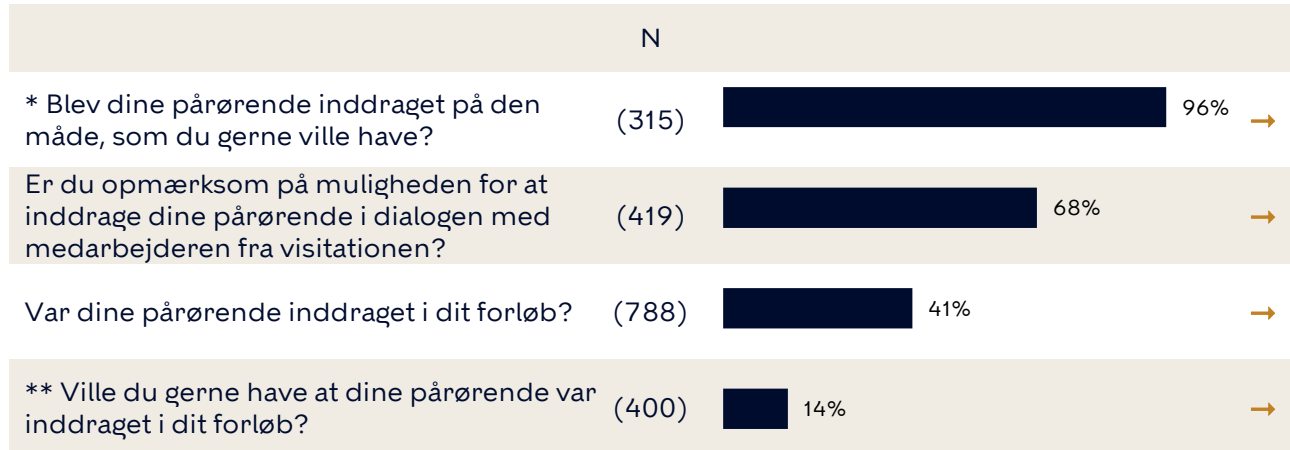
**Figur 5.8: Fik du den rådgivning og vejledning, du havde behov for i forbindelse med visitationsforløbet?**



**Note:** Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasortet.

## 6. Borger- og pårørendeinddragelse

**Figur 6.1: Spørgsmål besvaret med Ja eller Nej . Andel, som svarer 'Ja'.**



**Note:** Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2022 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2021.

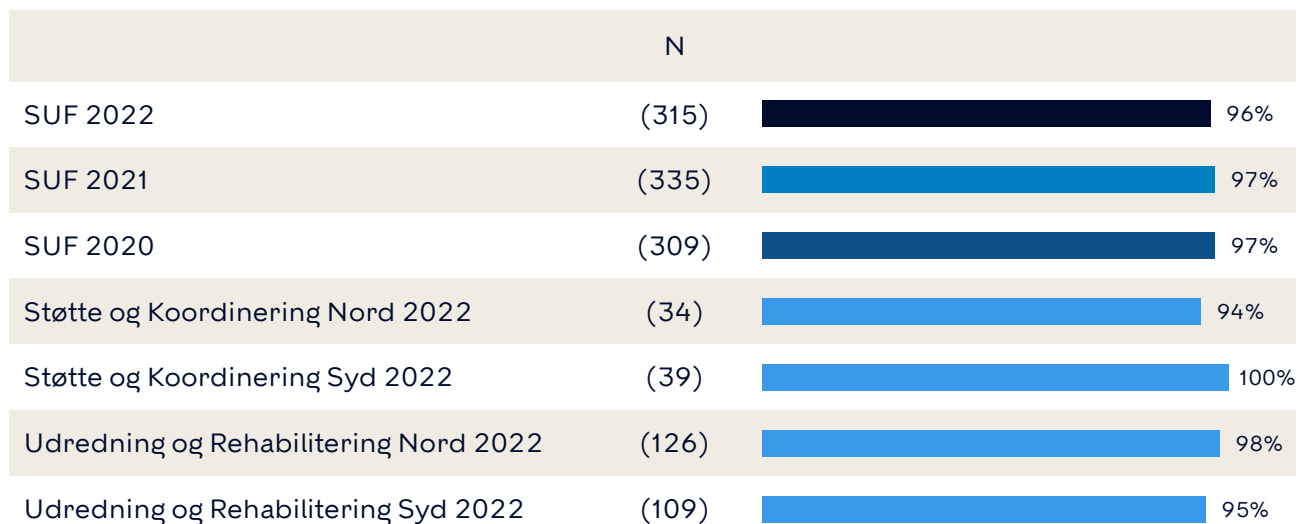
\* Det er kun borgere, som har svaret, at deres pårørende var inddraget i forløbet, som har fået stillet dette spørgsmål.

\*\* Det er kun borgere, som har svaret, at deres pårørende ikke var inddraget i forløbet, som har fået stillet dette spørgsmål.

### Sammenligning på tværs af enheder

**Figur 6.2: Blev dine pårørende inddraget på den måde, som du gerne ville have?**

Spørgsmålet er kun stillet til personer, som har pårørende, som er inddraget i forløbet

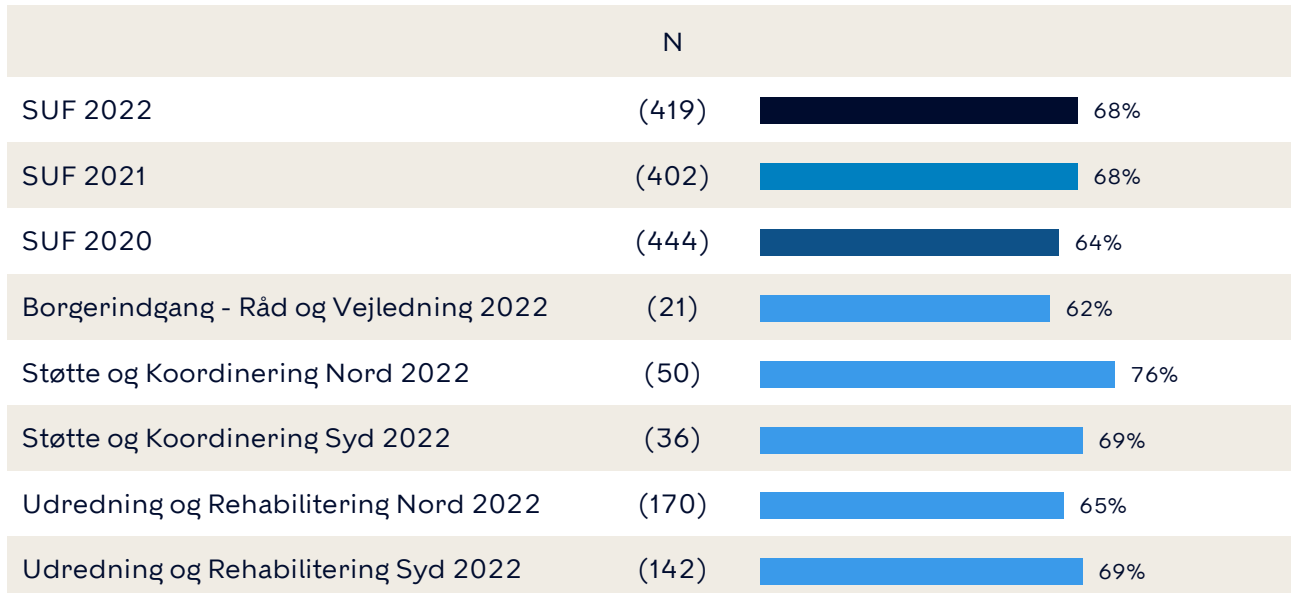


**Note:** Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret.



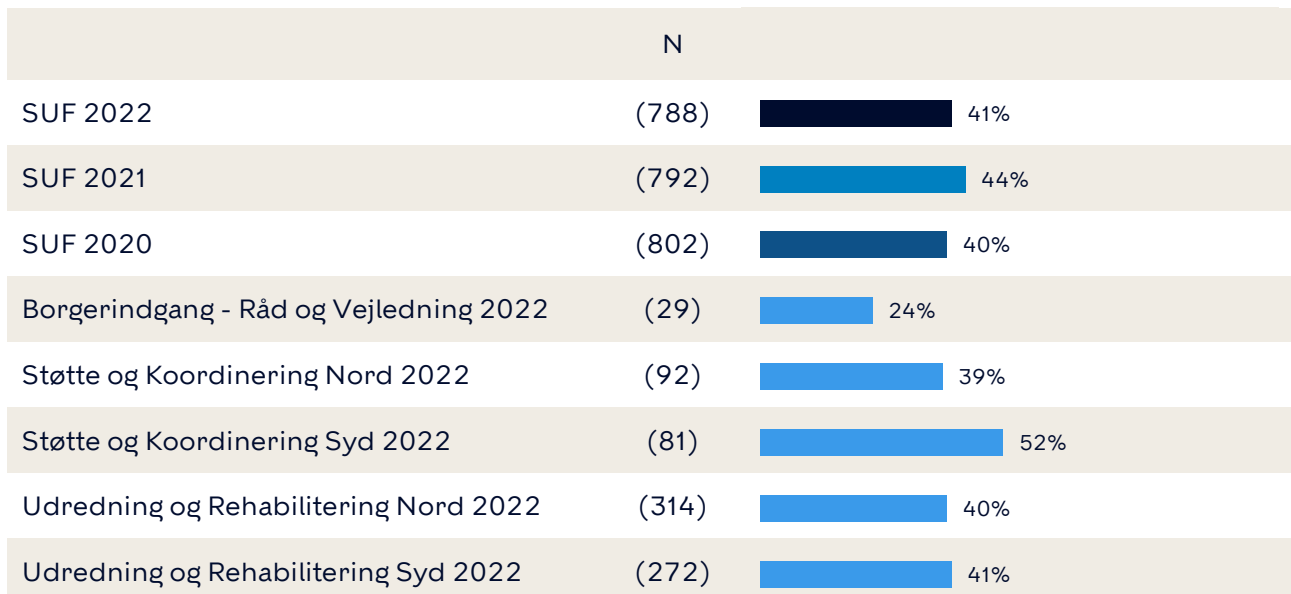
**Figur 6.3: Er du opmærksom på muligheden for at inddrage dine pårørende i dialogen med medarbejderen fra visitationen?**

Spørgsmålet er kun stillet til personer, som ikke har pårørende, som er inddraget i forløbet



**Note:** Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret.

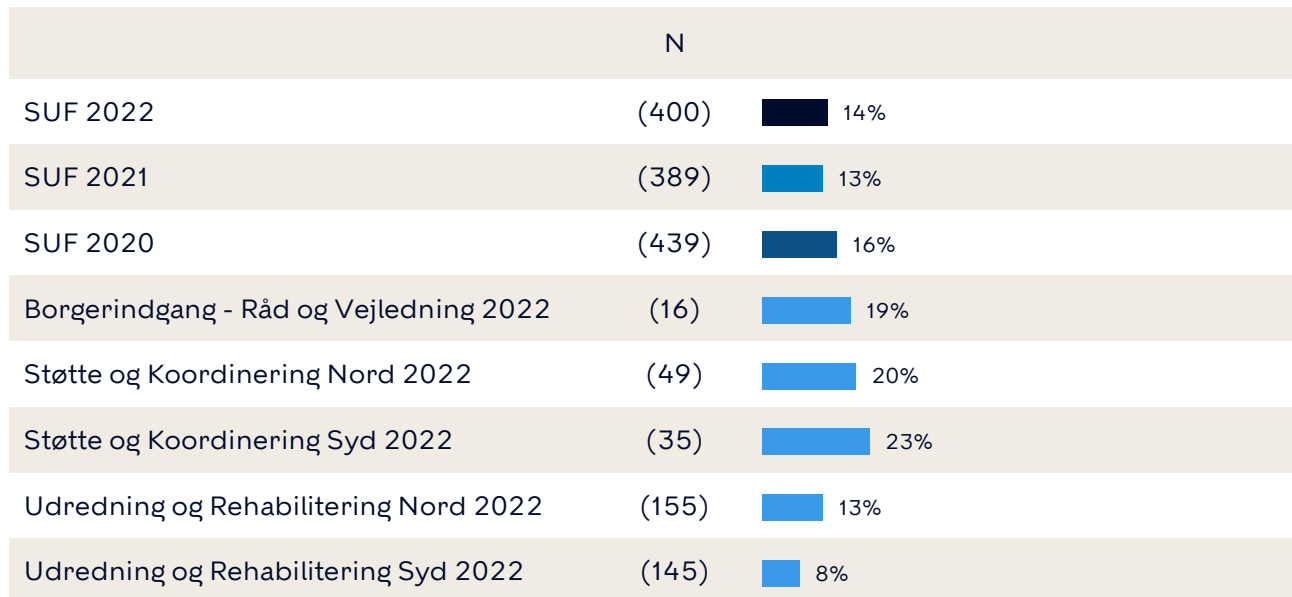
**Figur 6.4: Var dine pårørende inddraget i dit forløb?**



**Note:** Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret.

**Figur 6.5: Ville du gerne have at dine pårørende var inddraget i dit forløb?**







Spørgsmålet er kun stillet til personer, som ikke har pårørende, som er inddraget i forløbet



**Note:** Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret.

## 7. Information

**Figur 7.1: Spørgsmål besvaret med Ja eller Nej . Andel, som svarer 'Ja'.**

	N		
* Forstår du, hvad der står i brevet? (afgørelsesbrevet)	(360)		98% →
Ved du hvilken afgørelse der er truffet?	(718)		81% →
Er du informeret om begrundelsen for afgørelsen?	(673)		71% →
Ved du, hvem du skal kontakte, hvis du har spørgsmål til den støtte, som visitator har bevilget til dig?	(734)		69% →
Har du modtaget et afgørelsesbrev?	(647)		57% ↗
Ved du, hvad du skal gøre, hvis du vil klage over visitatorens beslutning om, hvilken støtte du kan få?	(717)		55% →


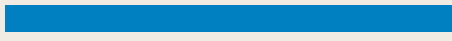

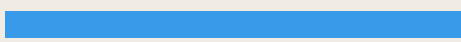

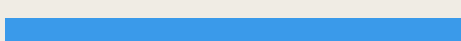

**Note:** Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret. Pilene yderst til højre viser, om resultatet i 2022 er forbedret (↗), forringet (↘) eller ikke signifikant forskelligt (→) fra resultatet i 2021.

\* Spørgsmålet er kun stillet til personer, som har modtaget et afgørelsesbrev.

## Sammenligning på tværs af enheder

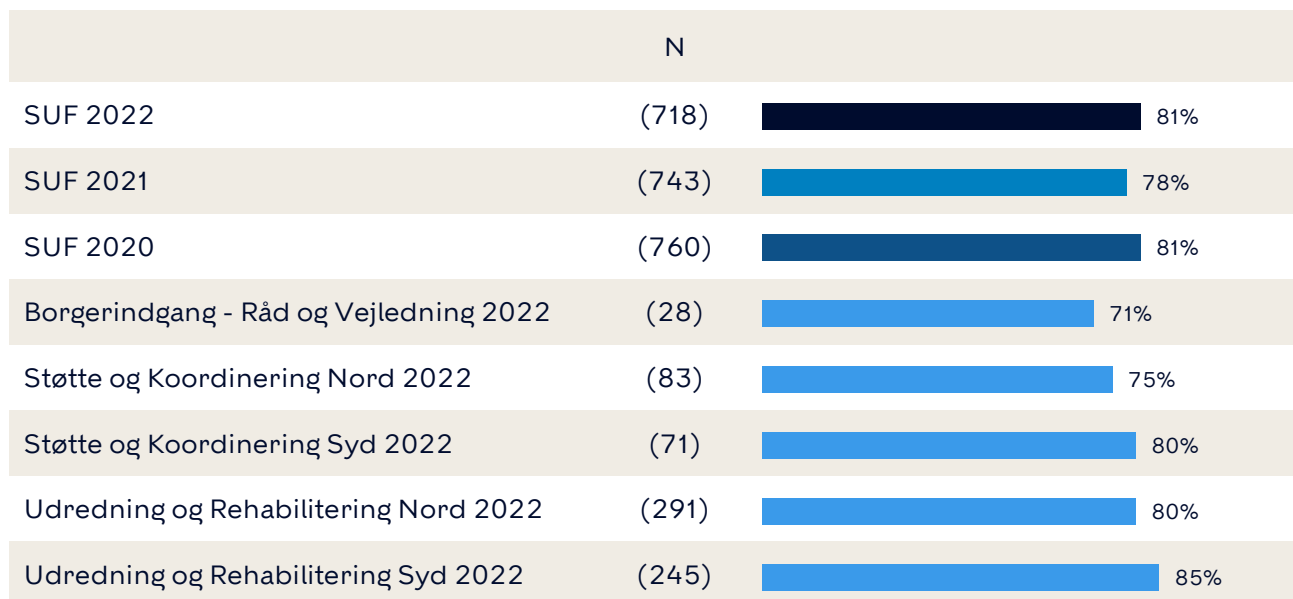
**Figur 7.2: Forstår du, hvad der står i brevet? (afgørelsesbrevet)**

Spørgsmålet er kun stillet til personer, som har modtaget et afgørelsesbrev

	N		
SUF 2022	(360)		98%
SUF 2021	(297)		96%
SUF 2020	(360)		97%
Støtte og Koordinering Nord 2022	(35)		100%
Støtte og Koordinering Syd 2022	(37)		97%
Udredning og Rehabilitering Nord 2022	(156)		98%
Udredning og Rehabilitering Syd 2022	(124)		98%

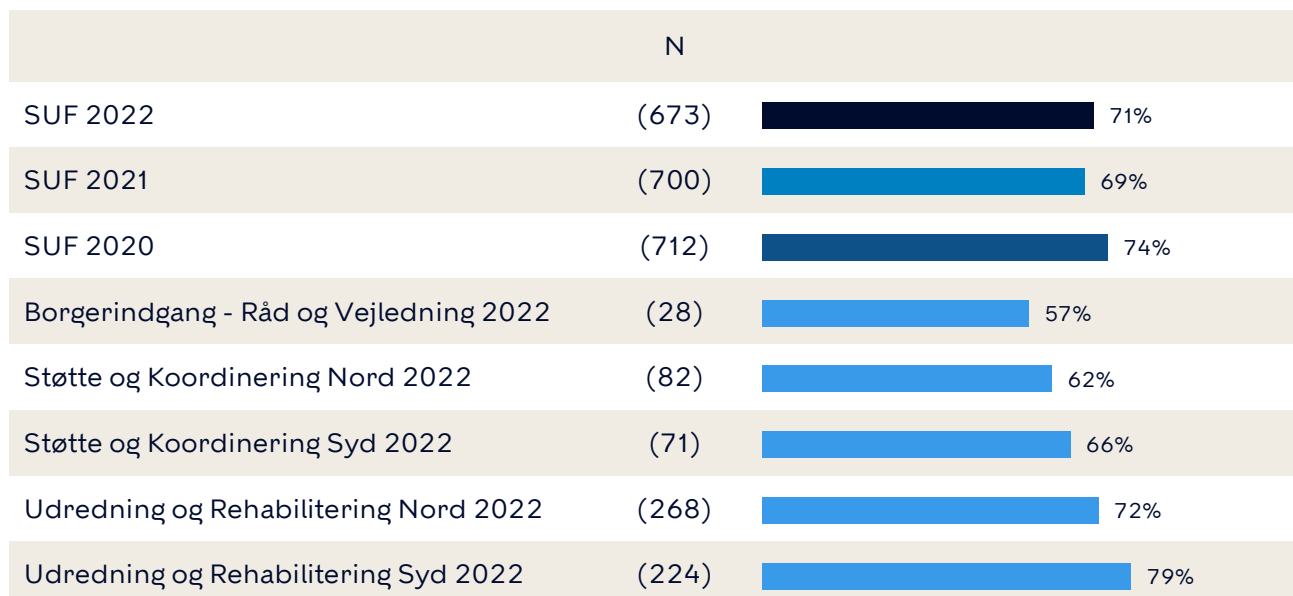
**Note:** Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret.

**Figur 7.3: Ved du hvilken afgørelse der er truffet?**



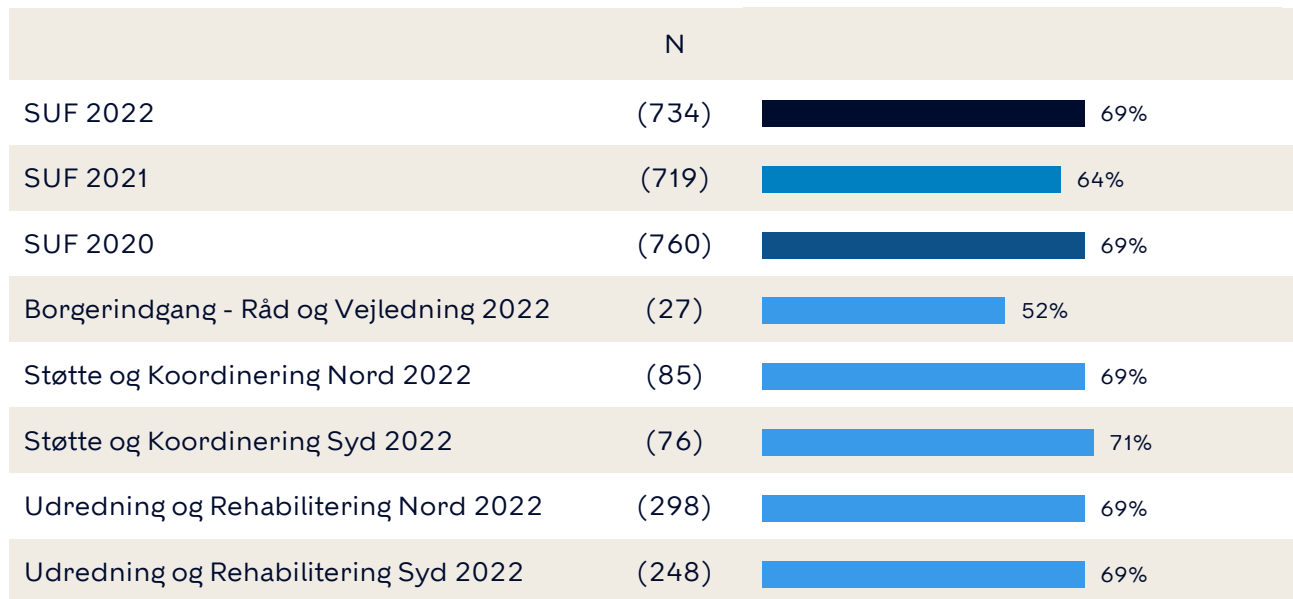
**Note:** Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret.

**Figur 7.4: Er du informeret om begrundelsen for afgørelsen?**



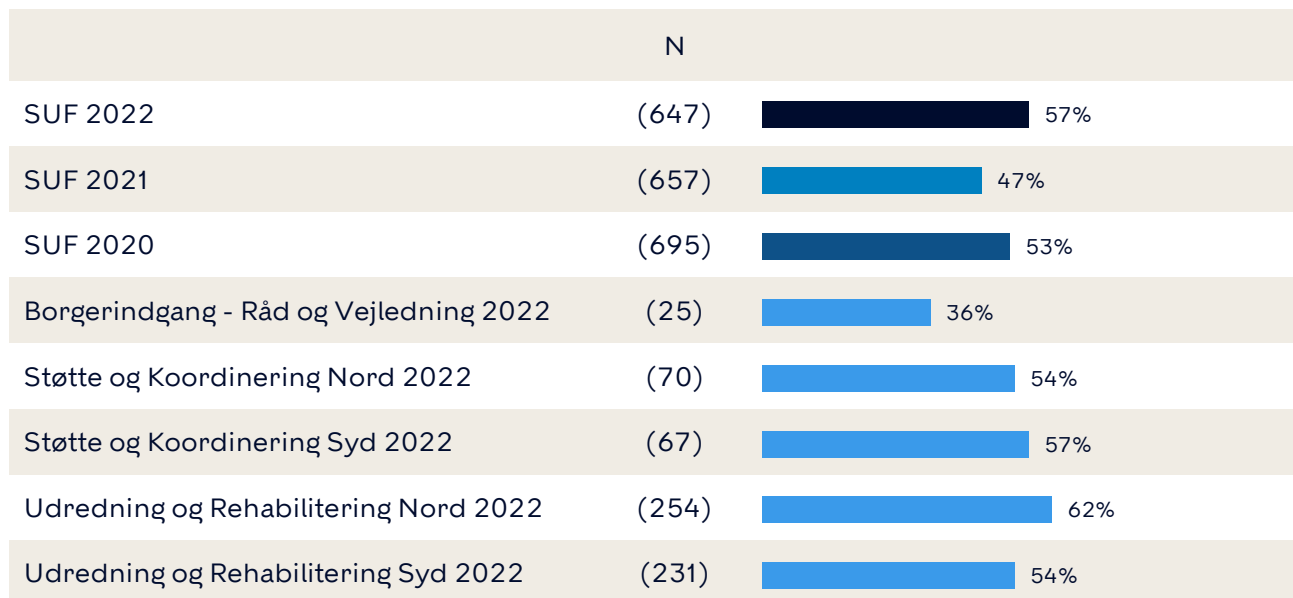
**Note:** Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret.

**Figur 7.5: Ved du, hvem du skal kontakte, hvis du har spørgsmål til den støtte, som visitator har bevilget til dig?**



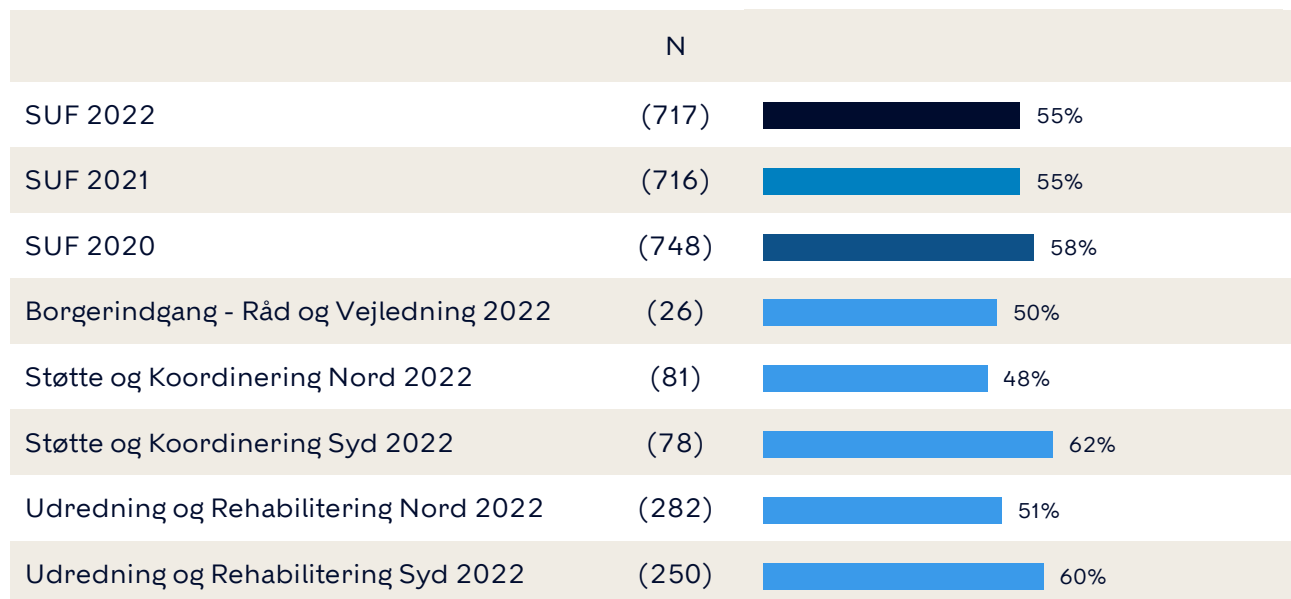
**Note:** Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret.

**Figur 7.6: Har du modtaget et afgørelsesbrev?**



**Note:** Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret.

**Figur 7.7: Ved du, hvad du skal gøre, hvis du vil klage over visitatorens beslutning om, hvilken støtte du kan få?**



**Note:** Andel, som svarer 'Ja'. Antal besvarelser er angivet i parentes. Personer, som har svaret 'Ved ikke' er frasorteret.

## 8. Metode

Målgruppen for undersøgelsen er hjemmeboende borgere i Københavns Kommune i alderen 65+, som har været i kontakt med visitationen i forbindelse med ansøgning om tekniske hjælpemidler / boligindretning, praktisk hjælp og/eller personlig pleje i 2022, eller som er blevet kontaktet af visitationen i forbindelse med opfølgning/revurdering.

Dataindsamlingen er gennemført i perioden fra februar til december 2022 ved hjælp af en kombination af web- og telefoniske interviews blandt brugere, som har været i kontakt med visitationen i Københavns Kommune. Borgere som er meget kognitivt svækkede er forsøgt frasorteret fra undersøgelsen.

Der er anvendt stratificeret udvælgelse af borgere til undersøgelsen med henblik på at minimere den statistiske usikkerhed på lavest mulige organisatoriske niveau.

## 9. Profil af målgruppen

**Figur 9.1: Alder**

<b>Enhed</b>	<b>Antal besvarelser</b>	<b>Procent</b>
Under 70 år	90	11%
70-79 år	335	42%
80-85 år	206	25%
86-90 år	115	15%
Over 90 år	53	7%

**Figur 9.2: Køn**

<b>Enhed</b>	<b>Antal besvarelser</b>	<b>Procent</b>
Mand	258	32%
Kvinde	541	68%